

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, 2014, *Pemasaran Jasa*; The Essence of Service Marketing. Andi, Yogyakarta.
- Albertus Ferry Rostya Adi, Yoetini, 2012, Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang), *Jurnal Manajemen. Vol.1 No.1.Hal.1*
- Anderson, 2009, *Language Skills in Elementary Education*, Macmillan Publishing Co, Inc. NewYork.
- Asgfar-Afshar Jahanshasi, Mohammad Ali Hajizadeh Gahti, Sayed Abass Mirdamadi, Khaled Nawaser, 2011, Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *Internal Journal of Humanities and Social Science, Vol 1 No.7 : Special Issue-June, Hal 20-21.*
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adminitrasi dan Organisasi, Vol. 17(2) hal: 114-126*
- Greifie Lumintang, Rotinsulu Jopie J, 2015, Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado, *Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal.1291-1302.*
- Imam Ghozali, 2012, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-. Universitas Diponogoro, Semarang.
- Indriantoro dan Bambang Supomo, 2012, *Metodologi Penelitian Bisnis. Untuk Akuntansi Dan Manajemen*”, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Johanes Gerardo Runtuuwa, Sem Oroh, Rita Taroreh, 2014, Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado, *Jurnal EMBA Vol.3 No.1 Maret 2015, Hal 1291-1302.*
- Juliansyah Noor, 2012, *Metodologi Penelitian*, Kencana Prenada Media. Group. Panjika Jakarta.
- Kasmir, 2010, *Pemasaran*, Kencana, Jakarta
- Kertajaya, 2012, *Brand Operation*, Esensi Erlangga Group, Jakarta

- Kotler dan Gary Amstrong, 2007, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1.: Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi & Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua.: Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Petr, Sychanek, Jiri Richter, Maria Kralova, 2014, Customer Satisfaction, Product Quality, and Performance of Companies, *Journal Review of Economic Perspectives. Vol 14, No 4, pp 329-344*.
- Philip Kotler, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Pride dan Ferrel, 2011, *Marketing Principles*. Edisi Terjemahan, Jakarta, Erlangga.
- Sarwono dan Martadireja, 2008, *Metodologi Penelitian, Riset Bisnis*, Graha Ilmu Yogyakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2004, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Bandung.
- Sunarto, 2007, *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutedja, 2007, *Panduan Layanan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- Tjiptono, 2010, *Strategi Pemasaran Edisi ke dua*, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar Husein, 2012, *Metode penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Edisi 1,-10*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Yetty Husnul Hayati dan Gracia Sekartaji, 2015, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo, *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi). Volume 1 No. 1 Tahun 2015, Hal. 49-56. 49*.
- Zeithmal, Berry Parasuraman, 2010, The Nature and Determinan of Customer Expectations of Service', *Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 21, No. 1, pp. 1-12*